

Conditions générales de voyage et de contrat de la société Wielandbus AG et de la société Horner Reisen AG (CGVC)

1. OBJET ET APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 Les présentes CGVC régissent les rapports juridiques entre le client et la société Wielandbus AG et /ou la société Horner Reisen AG pour les prestations de transport, la location de véhicules (dispositions particulières au point 18), les voyages à forfait et les prestations individuelles de l'offre de voyage de la société Horner Reisen AG et/ou de la société Wielandbus AG. Par prestations, il faut entendre l'ensemble des services mentionnés au présent point. Si les dispositions des présentes CGVC ne s'appliquent qu'à certains services, ceux-ci sont décrits séparément. Si des conditions différentes s'appliquent à des voyages spéciaux, elles figurent dans les publications correspondantes.

1.2. Selon l'art. 1 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait (RS 944.3), par voyage à forfait, on entend la combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations suivantes, lorsqu'elle est offerte à un prix global et qu'elle dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée : le transport, l'hébergement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement représentant une part importante dans le forfait (par exemple, excursions d'associations sur plusieurs jours etc.).

1.3. En cas de placement de services d'autres voyageurs ou prestataires de services, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont pas des parties au contrat mais uniquement des intermédiaires et les conditions de voyage et contractuelles des prestataires concernés s'appliquent. Pour les services de transport supplémentaires pour lesquels nous servons simplement d'intermédiaire (billets d'avion, de bateau, de train, de bus, location de véhicules, etc.) ainsi que pour tous les autres services fournis par des tiers, les conditions de voyage et de contrat ainsi que les limitations de responsabilité de la société de transport, du prestataire de services ou du loueur concernés s'appliquent. Dans tous ces cas, les prestations de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG en qualité d'intermédiaire se bornent à fournir au client les services proposés par des tiers contre rémunération conformément au mandat au sens de l'art. 394 CO (Code des obligations suisse, RS 220).

1.4. Les prestations de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG sont décrites dans la brochure, dans le descriptif du voyage et dans la confirmation. Les demandes spéciales ne font partie intégrante du contrat que si elles ont été confirmées par écrit et sans réserve par la société Wielandbus AG et/ou par la société Horner Reisen AG ou le bureau de réservation.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Le contrat entre le client et la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG est conclu en conséquence de l'acceptation écrite, téléphonique, personnelle ou, dans le cas d'une réservation en ligne, électronique d'une offre par les sociétés susmentionnées. A partir de ce moment, l'inscription est ferme et les droits et obligations deviennent effectifs pour le client et la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG aux termes des présentes CGVC et des accords contractuels. **Si le client inscrit d'autres participants au voyage sous son nom, il doit répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix) comme de ses propres obligations.** Les stipulations contractuelles et les CGVC s'appliquent à tous les participants au voyage.

2.2. Par la réservation, le client confirme qu'il a lu et approuvé sans réserve les CGVC (Conditions générales de contrat ; www.horner.ch/arvb). Si le client a souscrit une assurance voyage par l'intermédiaire de la société Horner Reisen AG, il accepte aussi implicitement les conditions générales d'assurance (CGA) de la compagnie d'assurance concernée avec la réservation.

2.3. À la réception de la confirmation de réservation, un acompte de 30 % du montant total de la facture peut être exigé pour un paiement immédiat dans le cas de voyages à forfait. Le solde doit être payé au plus tard 20 jours avant le début du voyage. En cas de réservation à court terme, le montant total est dû au moment de la réservation. Nous nous réservons expressément le droit d'exiger le paiement anticipé pour d'autres services tels que les services de transport, la location de véhicules et les services personnalisés. En cas de retard dans le paiement de l'acompte ou du solde, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG sont en droit de résilier le contrat sans indemnité et de réclamer les frais d'annulation conformément au point 3.2. Les acomptes éventuels seront compensés feront l'objet d'une compensation avec les frais d'annulation.

2.4. En plus des prix mentionnés dans les publications, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG et/ou votre bureau de réservation peuvent facturer un forfait de commande pour le traitement du dossier et de la réservation.

2.5. La confirmation de réservation ou le site Internet des sociétés (www.wielandbus.ch ou www.horner.ch) fournissent les informations générales concernant les conditions d'entrée, les exigences en matière de passeport et de visa ainsi que les instructions des autorités sanitaires (en général pour les ressortissants de Suisse, de l'UE et de l'AELE) qui s'appliquent pour l'entrée dans le pays de vacances choisi. Les informations fournies se réfèrent à la date d'impression des publications concernées et ne sont pas contractuelles. Les informations actuelles peuvent et doivent être consultées sur le site Internet du Département fédéral des affaires étrangères (<https://www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae.html>). Il incombe aux participants de veiller personnellement au respect de ces exigences et d'être munis des documents de voyage nécessaires (tels que passeport, carte d'identité, etc.). Le client est tenu de vérifier par lui-même l'exhaustivité et l'exactitude des documents de voyage avant le départ.

3. MODIFICATIONS DES RÉSERVATIONS OU ANNULATION DU VOYAGE PAR LE VOYAGEUR

3.1. En cas de changement de nom, de désignation d'un voyageur de remplacement, de modification des dates de voyage jusqu'à 30 jours avant la date de départ, des frais de traitement de CHF 60,00 par personne, à concurrence d'un maximum de CHF 120,00 par commande, peuvent être facturés pour un voyage à forfait. Pour les autres prestations confirmées par la société Wielandbus AG ou par la société Horner Reisen AG, un forfait de CHF 80,00 par commande peut être facturé en cas de changement de date, de changement de nombre de passagers, de changement d'un prestataire de services tel qu'un restaurant, etc. A l'expiration de ce délai, les conditions d'annulation du point 3.2 s'appliquent. Il est à noter que les frais de traitement ne sont généralement pas couverts par l'assurance frais d'annulation.

3.2. Si une réservation est annulée jusqu'à 30 jours avant le départ, des frais de traitement de CHF 60,00 par personne peuvent être facturés, à concurrence d'un maximum de CHF 120,00 par commande. Pour les autres prestations confirmées par la société Wielandbus AG ou par la société Horner Reisen AG, ces frais s'élèvent à CHF 80,00 par commande. Il est à noter que les frais de traitement ne sont généralement pas couverts par l'assurance frais d'annulation.

Si un voyage à forfait est annulé moins de 30 jours avant le début du voyage, les frais d'annulation suivants peuvent être facturés **en sus** des frais de traitement, en pourcentage du montant total de la facture :

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch

3.2.1. Voyages à forfait et excursion journalière

30 - 15 jours avant le départ :	30 % du total de la facture
14 - 8 jours avant le départ :	50 % du total de la facture
7 - 1 jours avant le départ :	90 % du total de la facture
Le jour du départ ou non-présentation (« no show ») :	100 % du total de la facture

3.2.2. Croisières fluviales

En cas de changement de réservation, de modification, d'annulation effectués par le client jusqu'à 126 jours avant le début du voyage, des frais de traitement de CHF 60,00 par personne, à concurrence d'un maximum de CHF 120,00 par commande, peuvent être facturés.

En cas de changement réservation, de modification, d'annulation de voyage, etc. effectués par le client moins de 126 jours avant le début du voyage, les frais d'annulation suivants peuvent être facturés en sus des frais de traitement, en pourcentage du montant total de la facture :

125 - 95 jours avant le départ :	25 % du montant de la facture
95 - 56 jours avant le départ :	50 % du montant de la facture
55 - 35 jours avant le départ :	60 % du montant de la facture
34 - 20 jours avant le départ :	75 % du montant de la facture
19 - 0 jours avant le départ :	100% du montant de la facture

ou non-présentation (« no show ») :

3.2.3. Services de transport, location de véhicules, services individuels

15 - 10 jours avant le départ :	10 % du total de la facture
9 - 6 jours avant le départ :	25 % du total de la facture
5 - 3 jours avant le départ :	50 % du total de la facture
2 - 0 jours avant le départ :	80 % du total de la facture

ou non-présentation (« no show ») :

Pour les voyages sous contrat incluant des services supplémentaires, les dispositions du point 3.2.1 s'appliquent, sous réserve de frais d'annulation différents (par exemple, vols réguliers, croisières bateau et vélo). En cas de voyage incluant des services de vol, une fois la réservation finale effectuée, la part correspondant au vol proprement dit est due à 100 % en cas d'annulation. Les billets d'entrée ainsi que les frais de visa éventuels seront facturés dans leur intégralité en cas de changement de réservation ou d'annulation.

3.3. La date de réception du courrier recommandé, du courrier électronique ou de la conversation téléphonique avec un employé de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG ou du bureau de réservation fait foi pour le calcul des délais ; en cas de réception le week-end ou un jour férié, les délais sont calculés à compter du jour ouvrable suivant.

3.4. En cas d'absence de réponse aux demandes de paiement, la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG se réserve le droit de facturer des intérêts de retard au taux de 5 % par an en sus du montant de la facture.

4. FRAIS D'ANNULATION ET L'ASSURANCE DE RAPATRIEMENT

4.1. Les frais d'annulation et l'assurance de rapatriement ne sont pas inclus dans les prix forfaitaires et sont facturés séparément. Les prestations détaillées de l'assurance (CGA) se figurent dans l'attestation d'assurance.

5. CHANGEMENTS DE PROGRAMMES ET DE PRIX

5.1. Changements avant la conclusion du contrat

La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG se réserve expressément le droit de modifier les informations des catalogues, les descriptifs des services, les prix des catalogues et les listes de prix avant la réservation par le client. Dans ce cas, le client sera informé des modifications avant la conclusion du contrat.

5.2. Changements de prix après la conclusion du contrat

Dans des cas exceptionnels, il est possible que le prix convenu doive être augmenté. Augmentations de prix dues a) à l'augmentation des coûts de transport postérieurement à la réservation, par exemple supplément carburant ;

b) à l'introduction ou à l'augmentation de taxes (telles que les taxes aéroportuaires, les taxes d'atterrissage, les taxes d'embarquement et de débarquement, taxes de séjour, etc.) ou bien l'introduction d'une taxe pour garantir les montants payés par les clients conformément à la loi fédérale sur les voyages à forfait ;

c) à des variations des taux de change ; ou

d) à des augmentations de prix imposées par l'État (par exemple, la taxe sur la valeur ajoutée).

Si les coûts d'un service augmentent, ils peuvent être facturés au client. Si la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG doivent augmenter les prix pour les raisons susmentionnées, cette augmentation a lieu au plus tard 14 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 % du prix du forfait ou du montant de la facture, le client bénéficie des droits indiqués au point 5.6.

5.3. Changements de programme, changements relatifs au transport après la réservation et avant le début du voyage

La société Wielandbus AG et la société Horner Reisen AG se réservent le droit, y compris dans l'intérêt du client, de modifier le programme de voyage ou certaines des prestations convenues (par exemple, hébergement, mode de transport, moyen de transport, compagnies aériennes, horaires de vol, etc.) si des circonstances imprévisibles ou inévitables le rendent nécessaire. La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG s'efforcent de proposer au client des prestations de remplacement équivalentes.

5.3.1. Niveau des eaux et conditions de navigation

Les fortes baisses ou hausses du niveau des eaux et les conditions de navigation sur les cours d'eau peuvent entraîner des changements d'horaires, un changement de bateau ou un parcours en voiture, une nuitée d'hôtel ou même un raccourcissement du trajet du voyage.

Ces décisions doivent souvent être prises à bref délai par l'organisateur et la compagnie maritime concernée. Les mesures adoptées en raison du niveau des eaux ou d'autres conditions de navigation **ne** donnent **pas** droit à un retour gratuit conformément au point 5.6.

5.4. Attribution des places / véhicules

Dans le cas de voyages sans réservation de places, les places sont attribuées dans l'ordre des inscriptions reçues, et ce pour toute la durée du voyage. La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG se réservent expressément le droit d'utiliser d'autres véhicules et types de véhicules que ceux qui ont été annoncés. Dans ce cas, des changements dans l'attribution des places sont possibles.

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch

5.5. Voyages aériens

Tous les voyages aériens se font en classe touriste. La société Wielandbus AG et la société Horner Reisen AG ainsi que les compagnies aériennes concernées se réservent expressément le droit de modifier les horaires des vols, d'utiliser d'autres types d'appareils que ceux indiqués et d'avoir recours à d'autres compagnies aériennes que celles indiquées. **Le changement d'appareil ou de compagnie aérienne ne constitue pas une modification du programme.**

5.6. Droits du client en cas d'augmentation du prix, de changements de programme ou de changements relatifs au transport postérieurement à la conclusion du contrat.

Si la modification du programme ou de certaines prestations convenues entraîne une modification importante d'un élément essentiel du contrat ou que l'augmentation du prix est supérieure à 10 %, le client dispose des droits suivants :

- a) Il peut accepter la modification du contrat ;
- b) Il peut résilier le contrat par écrit (lettre recommandée) dans un délai de 5 jours à compter la réception de la communication. Cela lui donne droit à un remboursement du prix déjà payé ;
- c) Il peut, dans un délai de 5 jours à compter de la réception de la communication, informer par écrit qu'il souhaite participer à un voyage de remplacement équivalent proposé par la société Wielandbus AG et/ou par la société Horner Reisen AG. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix est remboursée. Si le client ne fait pas parvenir à la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG une communication en bonne et due forme selon la lettre b) ou c), il est réputé accepter l'augmentation de prix, la modification du programme ou la modification des prestations convenues (le délai de 5 jours est réputé respecté si la communication est remise à la Poste suisse le 5^e jour, principe de l'expédition).

6. ANNULATION PAR LA SOCIÉTÉ WIELANDBUS AG ET/OU PAR LA SOCIÉTÉ HORNER REISEN AG

6.1. Taille du groupe

Un nombre minimum de participants est requis pour tous les voyages. Si ce nombre minimum de participants n'est pas atteint au plus tard 22 jours avant le début du voyage, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG se réservent le droit d'annuler les voyages d'une durée de 4 jours et plus sans indemnisation. Ce délai est de 14 jours pour les voyages de 2 et 3 jours et pour les voyages d'une journée, au plus tard la veille du début du voyage.

6.2. Raisons impérieuses

Si des raisons impérieuses telles que force majeure, troubles, grèves, mesures des pouvoirs publics (en Suisse ou dans un pays de destination ou de transit), épidémies, pandémies, etc. empêchent l'accomplissement sûr du voyage, le client sera informé de l'annulation dans les meilleurs délais possibles. Dans les cas visés au présent paragraphe, l'annulation est également possible le jour du voyage pour toutes les prestations de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG, et ce sans indemnisation.

6.3. Dans les cas visés aux points 6.1, 6.2 et 6.3, la société Wielandbus AG et la société Horner Reisen AG s'efforcent de proposer au client un voyage de remplacement équivalent. Si le client n'y participe pas, les sommes versées lui seront remboursées dans un délai de 90 jours au plus tard. Tout autre droit du client est exclu. Des frais de traitement de CHF 60,00 par personne mais pour un maximum de CHF 120,00 par commande peuvent être perçus.

7. CHANGEMENTS DE PROGRAMME, ANNULATION DE PRESTATIONS PENDANT LE VOYAGE

7.1. Si des changements de programme doivent être effectués pendant le voyage, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG s'efforcent de proposer un service de remplacement équivalent. Si la valeur du programme se trouve objectivement diminuée du fait du changement de programme, cette diminution de valeur sera remboursée au client. Si des modifications imprévues et nécessaires du programme entraînent des coûts supplémentaires parce que, sans qu'il y ait faute de la part de la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG, aucune prestation de remplacement équivalente ou aucune possibilité de transport de retour équivalente n'est disponible, et que la mesure est dans l'intérêt objectif du client, ces coûts supplémentaires sont à la charge du client. Pendant le voyage, le client n'a le droit de résilier le contrat que si une partie substantielle des prestations convenues ne peut être fournie et qu'aucune alternative raisonnable ne peut être proposée ou si le client refuse d'accepter la prestation de remplacement pour des raisons importantes.

7.2. Les basses eaux ou les hautes eaux, les temps d'attente aux écluses, les pannes d'écluses ou grèves de personnels des écluses, les modifications des dispositions légales, les marées et autres conditions de navigation peuvent rendre nécessaire une modification ou une réduction du programme. Le cas échéant, certaines parties du trajet peuvent être effectuées en voiture ou annulées, et un changement de bateau ou une nuitée à l'hôtel peuvent être nécessaires dans certaines circonstances. Ces décisions doivent être prises à bref délai par le capitaine, le voyageur ou le guide touristique. Ces modifications n'ouvrent pas droit à une réduction ou à un retrait. Si des modifications imprévues et nécessaires du programme entraînent des coûts supplémentaires parce que, sans qu'il y ait faute de la part de la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG, aucune prestation de remplacement équivalente ou aucune possibilité de transport de retour équivalente n'est disponible, et si la mesure est dans l'intérêt objectif du client, ces coûts supplémentaires sont à la charge du client.

8. INTERRUPTION DU VOYAGE A L'INITIATIVE DU CLIENT

8.1. Si le voyage est interrompu à l'initiative du client, le prix du voyage ne peut être remboursé ; les frais supplémentaires éventuels (par exemple, le transport de retour) sont à la charge du client. En général, il est recommandé de souscrire une assurance de rapatriement, qui couvre les frais encourus si le voyage est interrompu pour des raisons impérieuses (maladie, accident, etc.).

9. INTERRUPTION DE VOYAGE A L'INITIATIVE DE LA SOCIÉTÉ WIELANDBUS AG ET/OU DE LA SOCIÉTÉ HORNER REISEN AG

9.1. Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, catastrophes naturelles, troubles, guerre, grèves, épidémies, pandémies, etc. entraînent l'annulation d'un voyage, le client sera remboursé de la valeur objective des prestations non fournies du voyage. Tous les frais supplémentaires (par exemple, le transport de retour) seront facturés au client, pour autant que le choix d'une prestation de remplacement plus coûteuse ait été dans l'intérêt du client (par exemple, un vol régulier au lieu d'un vol charter).

10. RECLAMATIONS

10.1. Si la prestation fournie ne correspond pas au contrat ou que le client subisse un dommage, il est tenu de présenter une réclamation sans délai auprès du guide touristique, du chauffeur ou de la structure d'hébergement.

10.2. le guide touristique, le chauffeur ou la structure d'hébergement s'efforcent de régler le problème dans un délai raisonnable. Si aucune solution n'est apportée dans un délai approprié au voyage concerné, si aucune solution n'est possible ou si la solution fournie n'est pas suffisante, le client doit faire confirmer par écrit par le guide touristique, le chauffeur ou la structure d'hébergement les problèmes

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch

faisant l'objet de la réclamation ou les dommages et l'absence de solution. Toutefois, ces derniers ne sont pas autorisés à reconnaître des demandes de dommages et intérêts ou similaires. En l'absence de réclamation et de confirmation écrite, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne pourront plus traiter la réclamation etc. après la fin de la prestation, le client perdant ainsi tout droit à l'encontre de la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG.

10.3. Procédure en cas de réclamation

Si le client veut signaler un problème ou formuler une demande de remboursement ou une demande de dommages et intérêts à l'encontre de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG, la réclamation doit être présentée par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la fin convenue du voyage. Elle doit être accompagnée de la confirmation du guide touristique, du chauffeur ou de la structure d'hébergement et de tout autre moyen de preuve. La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG se réservent le droit de comparer la réclamation avec les déclarations du guide touristique, du chauffeur ou de la structure d'hébergement concernés. Si le client ne fait pas valoir ses créances dans un délai de 30 jours à compter de la fin convenue du voyage, il perd tous ses droits et prétentions à l'encontre de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG.

11. RESPONSABILITÉ

11.1. Généralités

La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG remboursent au client la valeur objective des prestations convenues mais non fournies ou mal fournies, si le guide touristique, le chauffeur de la voiture ou la structure d'hébergement n'a pas pu fournir sur place une prestation de remplacement équivalente et que la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ou le prestataire de services est en faute.

11.2. Limites de responsabilité, exclusions de responsabilité

11.2.1. Conventions internationales et lois nationales

En cas de sinistre lié au transport aérien ou à l'utilisation d'autres prestataires de services de transport, les demandes d'indemnisation résultant de l'inexécution ou de l'exécution inappropriée du contrat sont limitées aux montants découlant des conventions internationales et des lois nationales en vigueur. Des conventions internationales, des lois nationales avec des limitations de responsabilité existent notamment dans le secteur des transports (par exemple dans le secteur du transport aérien, maritime, ferroviaire, etc.).

11.2.2. Exclusions de responsabilité

La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont pas responsables si l'inexécution ou l'exécution inappropriée du contrat ou les dommages sont dues aux causes suivantes :

- Manquements du client avant ou pendant la prestation ;
- Manquements imprévisibles ou inévitables d'un tiers qui n'est pas impliqué dans la fourniture de la prestation convenu par contrat
- Force majeure ou événement que la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG, l'intermédiaire ou le prestataire de services n'ont pas pu prévoir ou éviter tout en ayant fait preuve de toute la diligence requise. Dans ces cas, toute obligation d'indemnisation de la part de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG est exclue ;
- La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont pas responsables des prestations de tiers (tour-opérateurs, entreprises de transport et autres prestataires de services) que la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ont simplement proposées en qualité d'intermédiaires conformément à la commande du client et où la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont pas parties au contrat (voir l'introduction des CGVC). Dans ces cas, la responsabilité est limitée à la fourniture correcte du service d'intermédiation.

11.2.3. Dommages corporels, accidents, etc.

La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont responsables des dommages corporels, décès, lésions corporelles etc. résultant de la non-exécution ou de l'exécution non appropriée du contrat que si le dommage est causé par la société Wielandbus AG et/ou par la société Horner Reisen AG ou par des prestataires de services mandatés. Les limitations de responsabilité prévues par les conventions internationales et les lois nationales (point 11.2.1) sont réservées.

11.2.4. Autres dommages (dommages matériels et financiers, etc.)

En cas d'autres dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution non appropriée du contrat, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont responsables que si la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ou un prestataire de services a causé le dommage de manière fautive et que le client n'a pas reçu de compensation d'un tiers, par exemple de la compagnie d'assurance, et si le client cède les créances envers les prestataires de services responsables des dommages à la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG. La prestation de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG est limitée au double du prix du voyage, sauf en cas d'intention ou de négligence grave. Le droit aux limitations de responsabilité plus basses prévues par les conventions internationales et les lois nationales (point 11.2.1) est réservé.

11.2.5. Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, etc.

La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG attire l'attention du client sur le fait qu'il est responsable de la conservation en toute sécurité des objets de valeur, de l'argent liquide, des bijoux, des cartes de crédit, des appareils photographiques et vidéo, des appareils électroniques, des médicaments, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être conservés en lieu sûr ou dans le coffre-fort. En aucun cas, le client ne peut laisser ces objet sans surveillance dans une voiture ou autre. **La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont pas responsables en cas de vol, de perte, de dommages, etc.**

11.2.6. Horaires des voitures, des trains, des vols et des bateaux

Malgré le soin apporté à l'organisation des voyages, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne peuvent pas garantir le respect des horaires. Des retards peuvent survenir en raison d'un volume de trafic élevé, d'embouteillages, d'accidents, de l'encombrement de l'espace aérien, de déviations, de retards dans le franchissement des frontières. Dans tous ces cas, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ne sont pas responsables.

11.2.7. Semaines thermales, de bien-être, de beauté, etc.

Les cures médicales font l'objet d'une supervision médicale, les cures de beauté sont effectuées sous la supervision d'experts. La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG agissent en qualité d'intermédiaires envers le client en ce qui concerne ces offres (point 11.2.2 d)) et ne peuvent par conséquent pas répondre des actes des médecins, des spécialistes, de leurs assistants ou du succès du traitement.

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch

11.3. Événements pendant le voyage

La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG déclinent expressément toute responsabilité découlant de dommages et d'accidents survenant lors de la participation à une excursion réservée sur place et non comprise dans le forfait.

11.4. Responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Les dispositions de responsabilité s'appliquent aussi bien à la responsabilité contractuelle qu'à la responsabilité non contractuelle, en particulier en ce qui concerne les limitations et exclusions de responsabilité.

12. TRANSPORT D'ENFANTS

Pour des raisons légales, la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG sont tenues d'attacher les enfants jusqu'à l'âge de 4 ans révolus avec un système de retenue conforme selon le règlement ECE n° 44. La société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG fournissent des dispositifs de sécurité appropriés (sous réserve de disponibilité). Ils sont prêtés pendant toute la durée de la prestation et doivent être rendus à l'issue de cette prestation. L'utilisation du système de retenue est obligatoire et la responsabilité en incombe aux représentants légaux ou au personnel d'accompagnement. Le transport d'enfants sans système de retenue est interdit.

13. COMPORTEMENT À BORD

Il est défendu de consommer de l'alcool apporté personnellement dans les véhicules de la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG sans l'accord de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG. Il est également défendu de transporter et/ou de consommer des stupéfiants. Il est défendu de fumer dans tous les véhicules. Si les employés de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG estiment que le comportement d'un client met en danger le véhicule ou d'autres passagers, gêne le chauffeur ou le personnel d'accompagnement, ne respecte pas les instructions de l'équipage ou cause des perturbations d'une autre manière, le client peut se voir refuser la poursuite du transport. Le client est passible de poursuites pour les infractions pénales commises dans des véhicules de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG.

14. CONDITIONS DE TRANSPORT DES COMPAGNIE MARITIMES

À bord des bateaux, les conditions de transport de la compagnie maritime concernée s'appliquent.

15. PLACES D'AMARRAGE DANS LES PORTS

Dans certaines villes, il est d'usage que les autorités portuaires affectent plusieurs navires à une place d'amarrage commune en raison du volume de trafic élevé. Dans ce cas, les bateaux stationnent côte à côte et la vue depuis la cabine peut s'en trouver réduite.

16. PROTECTION DES DONNÉES

Les données fournies par le client à la société Wielandbus AG et/ou à la société Horner Reisen AG sont stockées conformément à la loi suisse sur la protection des données. Dans la mesure où cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat, les données seront transmises aux prestataires de services. **Ces prestataires de services peuvent également être établis à l'étranger et sont soumis à aux dispositions en matière de protection des données de pays étrangers, qui peuvent être moins strictes que les dispositions suisses.** Il est également possible que la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG ou le prestataire de services soient obligés de mettre tout ou partie de ces données à la disposition des autorités ou des organismes gouvernementaux ou de les transmettre. En ayant recours à une prestation de la société Wielandbus AG et/ou de la société Horner Reisen AG, le client accepte d'être informé à l'avenir des offres, des actions, etc. Le client peut se désabonner de la liste de diffusion à tout moment (+41266705959 ; info@wielandbus.ch ; +41264945656 ; info@horner.ch)

17. OMBUDSMAN

17.1. Avant toute procédure judiciaire entre la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG et le client, les parties doivent s'adresser à l'ombudsman indépendant de la branche du voyage. L'ombudsman doit s'efforcer de parvenir à un accord équitable et équilibré en cas de problème entre les parties de quelque nature que ce soit.

17.2. L'adresse de l'ombudsman est la suivante :

Ombudsman der Schweizer Reisebranche / ombudsman de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, case postale, 8038 Zurich +41 (0)44 485 45 35 (heures d'ouverture : www.ombudsman-touristik.ch) - e-mail : info@ombudsman-touristik.ch

18. LOCATION DE VÉHICULES

18.1. Conclusion du contrat et contenu du contrat

18.1.2. la réservation du groupe de véhicules souhaité effectuée par le client (locataire) constitue une offre pour la conclusion d'un contrat de location de véhicules par laquelle le client est lié au sens des art. 3 ss du Code des obligations suisse. Le contrat est conclu à la signature du contrat de location par le client et la société Wielandbus AG et/ou la société Horner Reisen AG (loueur) (conclusion du contrat). En signant le contrat, le locataire déclare avoir lu et compris le texte du contrat, y compris les présentes CGVC, et les accepter expressément.

18.1.3. Le locataire et les conducteurs supplémentaires peuvent utiliser l'objet loué exclusivement pour l'usage convenu, en particulier uniquement pour un usage privé comme moyen de transport pour eux-mêmes et pour les passagers éventuels et leurs bagages.

18.2. Retrait du locataire / Non prise en charge de l'objet loué

18.2.1. Si le locataire se retire du contrat de location jusqu'à 5 jours avant le début de la location, il ne lui est rien facturé. Un retrait ultérieur du contrat de location peut entraîner des frais d'annulation de CHF 50,00 par objet loué.

18.2.2. Si le locataire, pour quelque raison que ce soit, ne prend pas en charge le véhicule dans les trois heures suivant l'heure convenue, le loueur n'est plus lié par la réservation.

18.2.3. Dans ce cas, le locataire est tenu de verser au loueur, sans autre formalité, une somme forfaitaire de CHF 100,00 par véhicule non pris en charge. Les frais d'annulation seront déduits du prix de location déjà payé, le cas échéant. Nous nous réservons expressément le droit de réclamer l'indemnisation des dommages supplémentaires.

18.2.4. Si le locataire récupère le véhicule de location après le délai convenu, le prix de location au prorata pour la période non utilisée reste dû.

18.3. Conditions applicables au locataire

18.3.1. Le locataire doit présenter au loueur un permis de conduire valide de la catégorie appropriée avant le début de la période de location. Le locataire doit s'assurer qu'aucune autre personne, à l'exception d'un conducteur supplémentaire déclaré auprès du loueur, ne conduit le véhicule.

18.4. Remise du véhicule au locataire

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch

18.4.1. les véhicules sont remis au locataire avec un réservoir de carburant plein et en bon état de marche. Au moment du retrait du véhicule, le locataire doit s'assurer de l'exactitude du kilométrage et du niveau de carburant du véhicule indiqués par le loueur et de l'inscription complète et correcte des accidents et autres dommages sur le procès-verbal de remise ou sur le contrat de location ainsi que de l'absence d'autres défauts (à savoir l'absence des documents du véhicule, de l'attestation d'assurance, d'outils, de la roue de secours, du triangle de signalisation et de la trousse de premiers secours) et doit immédiatement informer le loueur de toute différence sur place. En l'absence d'une telle communication, le véhicule est en tout état de cause réputé avoir été dûment remis.

18.4. Caution

18.4.1. Le locataire peut être tenu de verser une caution au début de la période de location pour garantir toutes les créances du loueur découlant du contrat de location. Le montant de la caution dépend du groupe de véhicules auquel appartient le véhicule loué et est convenu dans le contrat de location.

18.4.2. Le loueur a le droit de compenser la caution avec toutes les créances à l'encontre du locataire découlant du contrat de location. Si aucune compensation n'est effectuée, la caution est remboursée ou créditée au locataire après la restitution du véhicule.

18.4.3. le loueur n'est pas tenu de séparer la caution de ses actifs. Aucun intérêt n'est payé sur la caution. Le loueur a également le droit de d'exiger le versement de la caution après le début de la location.

18.5. Prix de location

18.5.1. Le prix de location est généralement le tarif convenu dans le contrat de location, conjointement à tous les autres frais et coûts. En signant le contrat de location, le locataire confirme qu'il a pris connaissance de ces tarifs, coûts et frais et déclare expressément les approuver (y compris la limite de kilométrage, les frais pour les extras tels que les accessoires supplémentaires, les frais pour conducteur supplémentaire, etc.).

18.5.2 Tous les frais de carburant sont à la charge du locataire. Si le véhicule est restitué sans que le plein de carburant ait été fait, le plein sera facturé au prix moyen du marché du carburant.

18.6. Utilisation du véhicule

18.6.1. Le locataire est tenu de conduire et de traiter le véhicule avec soin et d'observer les règles d'utilisation spécifiées par le fabricant ou le loueur, de fermer le véhicule lorsqu'il n'est pas utilisé, en particulier les fenêtres, les ouvertures du toit et le capot ; d'utiliser le véhicule uniquement dans les pays autorisés et conformément aux dispositions légales qui y sont en vigueur et uniquement à des fins légalement autorisées, et d'interrompre le voyage dès que cela est possible sans danger en cas de survenue d'un défaut du véhicule, en informant sans délai le loueur.

18.6.2. Restrictions d'utilisation

Il est interdit d'utiliser le véhicule pour des courses et des cours d'antidérapage ; comme véhicule de remorquage, véhicule tracteur ou pour des tamponnements ; en cas de communication de fausses données personnelles telles que l'âge, le nom, l'adresse, etc. ; sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, de médicaments et de stimulants ; en surcharge ou dans un état impropre à la circulation ; pour traverser le lit d'un cours d'eau ou similaire ; à des fins de sous-location et pour le transport de substances inflammables, explosives, toxiques ou dangereuses.

18.6.3. Entretien

Le locataire s'engage à vérifier régulièrement les niveaux d'huile et d'eau ainsi que la pression des pneus et à prendre les mesures nécessaires.

18.6.4. Réparations

Les réparations pendant la période de location doivent, dans la mesure du possible, être effectuées par le concessionnaire de la marque le plus proche. Si les frais des réparations dépassent CHF 200,00, l'approbation du loueur doit être demandée à l'avance. Le loueur remboursera les frais de réparation sur présentation de la quittance, à condition qu'ils aient été préalablement approuvés. Les pièces changées doivent être remises au loueur par le locataire.

18.7. Diligence et obligation de déclaration

18.7.1. En cas d'accident, de vol, d'incendie, de dommages causés par le gibier ou d'autres dommages au véhicule, le locataire doit en informer sans délai le loueur et faire tout ce qui est nécessaire et utile pour clarifier les faits et réduire les dommages. En particulier, il doit immédiatement appeler la police en cas d'accident. Cela s'applique également aux dommages et accidents mineurs causés par le locataire lui-même sans l'intervention de tiers. Si la police refuse d'enregistrer l'accident, le locataire doit en informer immédiatement le loueur et en apporter la preuve. Il est interdit au locataire de reconnaître ou de satisfaire tout ou partie d'une prétention de tiers, à moins que le refus de reconnaître ou de satisfaire une prétention ne soit manifestement déraisonnable au vu des circonstances.

18.7.2. En cas de violation des obligations du locataire énoncées au point 18.7.1, le locataire est entièrement responsable de tout dommage lié aux circonstances susmentionnées, toute limitation de responsabilité ou assurance contractée cessant dès lors d'être applicable. Le locataire autorise le loueur à consulter les fichiers de police et/ou les dossiers d'autres administrations en cas de sinistre.

18.8. Violation des règles de la circulation

18.8.1. Le locataire est tenu d'observer toutes les règles de circulation et de s'informer sur les règles de circulation particulières qui peuvent s'appliquer dans les pays traversés au cours du voyage.

18.8.2. Jusqu'à la restitution du véhicule, le locataire est seul responsable de toutes les infractions à la loi, en particulier à la Loi sur la circulation routière, causées avec le véhicule loué (même si elles sont commises, par exemple, par un conducteur supplémentaire). Si la responsabilité du loueur est recherchée pour ces faits au titre de la responsabilité du propriétaire ou pour d'autres motifs, il est autorisé à répercuter de manière appropriée sur le locataire les amendes, frais et coûts etc. supportés.

18.8.3. En tant que propriétaire du véhicule loué, le loueur est légalement tenu de communiquer les données personnelles du conducteur ou du locataire aux autorités en cas d'infraction aux règles de la circulation. Dans ce cas, le locataire s'engage à verser au loueur une somme de CHF 35 au titre des frais administratifs.

18.9. Restitution du véhicule

18.9.1. le locataire s'engage à restituer le véhicule conformément aux indications figurant dans le contrat de location concernant le lieu, la date et l'heure de restitution. Si le locataire restitue le véhicule de façon anticipée, autrement dit avant la fin de la période de location

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch

convenue, cela n'entraîne pas la résiliation prématurée du contrat de location. La restitution anticipée du véhicule ou son retrait tardif ne donnent pas lieu à une réduction du prix de location convenu.

18.9.2. Le locataire est tenu de restituer le véhicule à l'endroit convenu à cet effet à un employé responsable de la restitution.

18.9.3. Si le locataire ne restitue pas le véhicule ou la clef du véhicule au loueur à la fin de la période de location convenue - même sans qu'il y ait faute de sa part - le loueur est en droit d'exiger, pour la durée concernée, à titre d'indemnité, un montant au moins égal au prix de la location préalablement convenu.

La demande d'indemnisation des dommages supplémentaires est réservée.

18.9.4. Le locataire doit restituer le véhicule et les extras dans un état correspondant à l'utilisation contractuelle. En cas de dommage, d'usure excessive ou de salissure du véhicule, le client doit verser une indemnité.

18.9.5. En cas d'utilisation de l'appareil de navigation ou d'appariement avec un téléphone mobile ou d'autres appareils avec le véhicule, des données peuvent être stockées dans le véhicule. Si le locataire / conducteur souhaite que les données susmentionnées ne puissent pas être consultées dans le véhicule après la restitution de celui-ci, il doit procéder à leur effacement avant la restitution du véhicule. Les données peuvent être effacées en réinitialisant les systèmes de navigation et de communication du véhicule aux paramètres d'usine. Des instructions sur la procédure à suivre figurent dans le manuel du propriétaire qui se trouve dans le véhicule. Le loueur a le droit, mais non l'obligation, d'effacer les données susmentionnées.

18.9.6. Après la fin du contrat de location ou à l'expiration de la durée de location convenue, le loueur est en droit de prendre possession du véhicule à tout moment ou de le récupérer aux frais du locataire et de facturer au locataire toute utilisation supplémentaire du contrat de location. Cela s'applique également aux locations à long terme lorsque le locataire a plus de 10 jours de retard de paiement du prix de location convenu ou bien lorsqu'il est prévisible qu'il ne sera plus en mesure de remplir les obligations découlant du contrat de location.

18.9.7. Le contrat de location prend fin à la date convenue. D'un commun accord avec le loueur, le contrat peut être prolongé si le locataire en fait la demande au moins trois jours avant l'expiration de la période de location convenue. En l'absence d'accord contraire, les conditions applicables à la période de location prolongée sont les mêmes que celles de la période de location initialement convenue ou bien des conditions ajustées à la nouvelle période de location. La prolongation ne peut être faite que par écrit auprès de l'agence concernée du loueur et uniquement par le locataire lui-même.

19. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

19.1. Les rapports juridiques avec la société Wielandbus AG et / ou Horner Reisen AG sont régies par le droit suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est, pour la société Wielandbus AG, le tribunal de Morat et, pour la société Horner Reisen AG, celui de Tavel.

19.2. En cas de différences d'interprétation dues à des différences de formulation dans les différentes langues, la version allemande fait foi.

Service juridique de la société Wielandbus AG, Morat
Mai 2022

Wielandbus AG

CH-3280 Murten | Postfach 363
T +41 26 670 59 59 | F +41 26 670 09 38
info@wielandbus.ch | wielandbus.ch

Horner Reisen AG

CH-1712 Tafers | Mariahilfstrasse 47 | Postfach 68
T +41 26 494 56 56 | F +41 26 494 56 55
info@horner-reisen.ch | horner.ch

Romandie Voyages

CH-1712 Tavel | Mariahilfstrasse 47 | CP 68
T +41 26 494 59 59 | F +41 26 494 56 55
info@romandie-voyages.ch | romandie-voyages.ch